

## **Klachtenreglement Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe 2013**

Het dagelijks bestuur van de Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe;

Overwegende dat het wenselijk is een klachtenreglement vast te stellen;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene bestuursrecht en artikel 22, eerste lid, onder m van de Gemeenschappelijke Regeling Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe;

Besluit:

Vast te stellen:

### **Het Klachtenreglement Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe**

#### **Algemene bepalingen**

##### Artikel 1

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend.
3. Het dagelijks bestuur rapporteert jaarlijks over de geregistreerde klachten aan het algemeen bestuur en de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe.

#### **Begripsbepaling**

##### Artikel 2

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: de bestuursorganen als bedoeld in artikel 5 van de gemeenschappelijke regeling Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe;
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
  - \* een bestuursorgaan of een lid daarvan;
  - \* een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- c. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. teamleider: de leidinggevende van het team waar de persoon, op wiens gedraging(en) de klacht zich richt, werkzaam is.

#### **Klachtbehandeling**

##### Artikel 3

1. De klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan over wiens gedraging wordt geklaagd of onder wiens verantwoordelijkheid de persoon over wie wordt geklaagd werkzaam is.
2. De klacht wordt ter behandeling doorgeleid naar de in lid 3 genoemde behandelaar.
3. De behandeling van de klacht vindt plaats door:
  - a. de teamleider, indien de klacht de gedraging betreft van een persoon, die onder de primaire verantwoordelijkheid van de teamleider werkzaam is;
  - b. de directeur, indien de klacht de gedraging betreft van een teamleider;
  - c. de voorzitter, indien de klacht de gedraging betreft van de directeur of een lid van het algemeen of het dagelijks bestuur;
  - d. het dagelijks bestuur, indien de klacht de gedraging van voorzitter in zijn hoedanigheid van zelfstandig bestuursorgaan of/en van voorzitter van het algemeen of dagelijks bestuur betreft.

## **Ontvangstbevestiging**

Artikel 4

De klager ontvangt binnen een week een elektronische ontvangstbevestiging, tenzij een schriftelijke ontvangstbevestiging is gevraagd of een elektronische niet verzonden kan worden. Hierbij wordt tevens informatie gegeven over het verloop van de procedure.

## **Uitgangspunt**

Artikel 5

Tijdens het onderzoek is steeds de gedraging waarover wordt geklaagd het uitgangspunt.

## **Hoor en wederhoor**

Artikel 6

Het horen van de klager en de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft kan gelijktijdig plaatsvinden.

## **Toezening stukken**

Artikel 7

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op de gedraging, worden tegelijk met de uitnodiging voor het horen als bedoeld in artikel 6 in kopie aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

## **Verslag en conclusie**

Artikel 8

1. Degene die de klacht behandelt zorgt er voor dat een beknopt verslag van de gevoerde gesprekken wordt gemaakt.
2. Aan het verslag wordt een oordeel over de klacht toegevoegd. Dat oordeel dient deugdelijk te zijn gemotiveerd en in te gaan op alle onderdelen van de klacht.
3. In het verslag wordt vermeld waar de klager terecht kan als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.
4. Indien het oordeel van de klacht daartoe aanleiding geeft worden de eventueel getroffen of te treffen maatregelen in het verslag vermeld.
5. Degene die de klacht behandelt, zendt het verslag naar de klager en de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Slotbepalingen en Citeertitel**

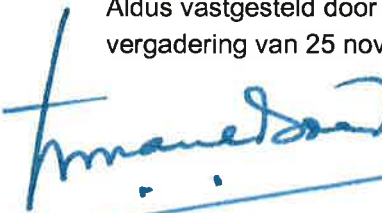
Artikel 8

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na die van haar bekendmaking.

Artikel 9

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Regionale Uitvoeringsdienst Drenthe".

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van de Regionale uitvoeringsdienst Drenthe in zijn vergadering van 25 november 2013

 , de voorzitter,

 , de directeur